



КЕМЕРОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
НОВОКУЗНЕЦКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НОВОКУЗНЕЦКА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от _____ № _____

**Об утверждении административного регламента
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату библиотек,
базам данных»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением администрации города Новокузнецка от 21.03.2012 № 43 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг и административных регламентов исполнения муниципальных функций» и в целях повышения эффективности организации работы:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача сведений об организациях, осуществляющих эксплуатацию сетей инженерно-технического обеспечения» согласно приложению № 1.
2. Отделу по работе со средствами массовой информации (Н.Н. Бейльман) опубликовать настоящее постановление в городской газете «Новокузнецк».
3. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы города по строительству (Е.С. Бухман).

Глава города

В. Г. Смолего

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
исполнения муниципальной услуги
«Предоставление доступа
к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

1. Общие положения.

1.1. Предмет регулирования:

1.1.1. Административный регламент исполнения муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – регламент) муниципальными централизованными библиотечными системами разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность оказания услуги, порядок взаимодействия должностных лиц при осуществлении полномочий по оказанию муниципальной услуги.

1.1.2. Предметом регулирования настоящего административного регламента являются отношения, возникающие между муниципальными централизованными библиотечными системами и заявителями, связанные с предоставлением доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных (далее — информационные услуги), в том числе в электронной форме.

1.2. Круг заявителей:

1.2.1. Заявителями являются любые физические и юридические лица, либо их уполномоченные представители (далее – получатели услуги).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги:

1.3.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги представляется на официальных Интернет-сайтах Управления культуры администрации города Новокузнецка (www.kultura-nk.ru) , МБУ ДЦБС (<http://www.dcbs-nvkz.narod.ru/>), МБУ ЦБС им.Н.В.Гоголя - www.gogolevka.ru. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону осуществляется посредством справочного телефона библиотеки. Звонки от лиц по вопросу информирования о порядке предоставления муниципальной услуги принимаются в соответствии с графиком работы библиотеки. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица подробно и в вежливой форме информируют получателей услуг по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Посредством справочных телефонов предоставляется следующая информация:

- о порядке выдачи копий электронных документов;
- о порядке предоставления в электронном виде информации об электронных текстовых ресурсах библиотек;
- об адресах интернет-сайтов Управления культуры, МУ ДЦБС, ЦБС им. Н.В.Гоголя, предоставляющих информационные услуги;
- о процедуре оформления интернет-запроса для получения информационной услуги.

Время получения ответа при индивидуальном устном информировании не может превышать по телефону 10 минут, при личном обращении -15 минут.

При информировании посредством личного обращения получателя услуги должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением информационных услуг.

2. Стандарт предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных

2.1. Наименование муниципальной услуги:

2.1.1. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату муниципальных централизованных библиотечных систем, базам данных (СПА и БД), в том числе в электронном виде.

2.2. Наименование органа, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу:

2.2.1. Муниципальную услугу предоставляют муниципальное учреждение «Централизованная библиотечная система им. Н.В. Гоголя» (далее МУ ЦБС им.Н.В.Гоголя) и муниципальное учреждение «Детская централизованная библиотечная система» (далее — МУ ДЦБС).

2.2.2. МУ ЦБС им.Н.В.Гоголя (Почтовый/юридический адрес 654007, г. Новокузнецк, Кемеровской области, ул. Спартака, 11) состоит из 12 структурных подразделений - библиотек-филиалов и Центральной городской библиотеки им.Н.В.Гоголя (далее — ЦГБ им.Н.В.Гоголя). Информация о местонахождении, почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты всех подразделений приводится в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

2.2.3. МУ ДЦБС состоит из 13 структурных подразделений - библиотек-филиалов и Центральной детской библиотеки (далее — ЦДБ). Информация о местонахождении, почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты всех подразделений приводится в приложении № 2 к настоящему административному регламенту.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги:

2.3. 1. Результатом будет являться обеспечение доступа пользователей к справочно-поисковому аппарату и базам данных, получение справочной, библиографической и фактографической информации, предоставленной во всех структурных подразделениях, центральных библиотеках, а также в свободном доступе в электронных каталогах и базах данных муниципальных библиотечных систем.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. Исполнение услуги «Виртуальная справка» осуществляется в течение 1-2 суток. Предоставление доступа к электронным СПА и БД производится в сроки, зависящие от скорости Интернет на оборудовании пользователя, и могут варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования и оперативной памяти при пользовании библиотечными компьютерами. В целом на загрузку электронных каталогов или БД может быть затрачено 1-3 минуты. Предоставление доступа на местах осуществляется после процедуры регистрации в период времени, ограниченный рабочим графиком и необходимостью в работе со СПА и БД.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Гражданский кодекс Российской Федерации. от 18.12.2006 № 230-ФЗ

- Федеральный закон от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон «Об обязательном экземпляре документов» от 29.12.1994г., №77-ФЗ
- Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 N 149-ФЗ;
- Федеральный закон "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" от 09.02.2009 г. N 8-ФЗ.
- Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- Государственные и отраслевые стандарты по библиотечной и информационной деятельности (СИБИД);
- Закон Кемеровской области от 14.02.2005 № 26-ОЗ «О культуре»;
- Закон Кемеровской области от 06.10.1997 № 28-ОЗ «О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов»;
- Устав города;
- Положение об управлении культуры;
- Устав Муниципального учреждения «Централизованная библиотечная система им. Н.В. Гоголя» города Новокузнецк;
- Устав Муниципального учреждения «Детская централизованная библиотечная система» города Новокузнецк;

2.6.Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления информации о предоставлении муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия:

2.6.1. Муниципальная услуга в помещениях библиотек предоставляется при предъявлении читательского билета, который оформляется на основании документа, удостоверяющего личность.

Предоставления каких-либо документов для получения муниципальной услуги через Интернет-сайты библиотек не требуется.

2.6.2. Муниципальная услуга может быть предоставлена в специализированных отделах – Информационном центре общественного доступа (ИЦОД), Публичном центре правовой информации, Публичном центре правовой и социальной информации, без предоставления документов.

2.11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

2.11.1. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.12. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги:

2.12.1. В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано, если:

- существуют законодательные ограничения, связанные с авторскими и смежными правами (касается БД, состоящих из оцифрованных полнотекстовых изданий);
- пользователь нарушил правила пользования ЦБС или причинил ущерб библиотеке;
-

2.12.2. Оснований для отказа в предоставлении доступа к информации, представленной на сайте, не существует. Возможна приостановка доступа в связи с техническими неполадками на серверном оборудовании и/или техническими проблемами Интернет

2.12.3. Существуют ограничения по приему к исполнению виртуальной справки, с которыми можно ознакомиться на сайте МУ ЦБС им. Н.В. Гоголя в разделе «Виртуальная справка»

2.12.4. Отказ в предоставлении муниципальной услуги по другим основаниям может быть обжалован в суде.

2.13. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги:

2.13.1. Государственная пошлина или иная плата за предоставление муниципальной услуги не взимается. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно на основании Уставов МУ ЦБС им. Н.В.Гоголя и МУ ДЦБС и правил пользования библиотеками, определяющих основные цели и направления деятельности.

2.14. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы:

2.14.1. Государственная пошлина или иная плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

2.15. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой органом, учреждением, организацией, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг:

2.15.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса на получение муниципальной услуги не должен превышать 30 минут

2.16. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой органами, учреждениями, организациями, участвующим в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме:

2.16.1. Время получения ответа при индивидуальном устном информировании не может превышать по телефону 10 минут, при личном обращении -15 минут.

2.16.2. При информировании посредством личного обращения получателя услуги должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением информационных услуг.

2.17. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, предоставляемая органами, учреждениями, организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг:

2.16.1. Помещения библиотек должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ -13-01-94), введенным в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11. 1994г. №736 и нормам охраны труда.

2.16.2. Места информирования, предназначенные для ознакомления получателей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами для возможности оформления документов.

2.16.3. В помещениях для ожидания получателям услуг отводятся места, оборудованные стульями.

2.16.4. Рабочие места сотрудников библиотек должны быть оборудованы оргтехникой, позволяющей организовать оказание муниципальной услуги, оснащены оборудованием, позволяющим обеспечить доступ получателя услуги в Интернет.

2.17. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления муниципальных и государственных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и условий ожидания приема;

- своевременное, полное информирование о муниципальной услуге посредством форм информирования, предусмотренных административным регламентом;

- обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;

- получение муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах по выбору заявителя.

2.18. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

2.18.1. Иные требования к заявителю при предоставлении муниципальной услуги не предъявляются.

2.18.2. Муниципальная услуга в многофункциональных центрах не оказывается.

2.18.3. Заявителям обеспечивается доступ к сведениям о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте Управления культуры.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме.

3.1. При предоставлении муниципальной услуги административные процедуры при выполнении через сайт и при обращении в библиотеку различны. Общая блок-схема представлена в Приложении 3.

3.2. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- а) прием запроса;

- б) принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

- в) поиск запрашиваемой информации;

г) предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату.

3.2.1. Прием запроса.

Основанием для начала процедуры предоставления муниципальной услуги является обращение получателя услуг в библиотеки с запросом на бланке требования или в устной форме, а также на сайт МБУ ДЦБС <http://www.dcbs-nvkz.narod.ru/>, МБУ ЦБС им.Н.В.Гоголя - www.gogolevka.ru, через электронную почту для виртуальной справки <mailto:dcbs@yandex.ru>, в Виртуальную справочную службу «Спроси у Гоголевки», размещенную на официальном сайте <http://gogolevka.ru/spravka/>

3.3. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Сотрудник библиотеки проверяет поступивший запрос на предмет отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.4. Поиск запрашиваемой информации.

3.4.1. На официальном Интернет-сайте МУ ЦБС им. Н.В. Гоголя www.gogolevka.ru, а также в зале каталогов Центральной городской библиотеки, всех отделах обслуживания читателей Центральной городской библиотеки МУ ЦБС им. Н.В. Гоголя, библиотеках-филиалах МУ ЦБС им. Н.В. Гоголя, отделе записи и контроля Центральной городской библиотеки МУ ЦБС им. Н.В. Гоголя, доступны следующие электронные каталоги и базы данных:

- Электронный каталог: информация о книгах, электронных ресурсах, аудиовизуальных документах, поступивших в ЦБС;
- Краеведческий каталог: описания книг, карт, нот, электронных ресурсов, статей из книг, газет, журналов о Новокузнецке в полном объеме, о Кузбассе выборочно;
- Статьи: описания статей из периодических изданий и сборников, получаемых библиотекой, в том числе на иностранных языках;
- Периодика: сведения о газетах, журналах, альманахах, имеющихся в фонде ЦБС;
- Периодика Новокузнецка: сведения о периодических изданиях, получаемых 17 библиотеками города, ведется с 2008 г.;
- Имя в истории города: база данных, представляет электронный биобиблиографический справочник о новокузнецчанах и людях, чье имя связано с историей и развитием Новокузнецка.

3.4.2. Предоставление в электронном виде библиографической информации о муниципальном библиотечном фонде по Электронному каталогу и другим базам данных на сайте www.gogolevka.ru

Получатель услуги может самостоятельно провести поиск необходимых документов и в других базах данных раздел «Поиск книг» (<http://www.gogolevka.ru/index.php?id=88>, с 2011 г. «Ресурсы» – Электронный каталог).

3.4.3. Для получения услуги необходимо заполнение в электронном виде бланка «Формирование запроса», в котором нужно выбрать нужное поисковое поле (Автор, Заглавие, Дата издания, Ключевые слова или Предметные рубрики) и ввести терм поиска (например, автор – Пушкин, или заглавие – Медный всадник, или ключевое слово – драматургия).

Конечным результатом предоставления услуги является предоставление в электронном виде библиографического списка имеющихся в фонде ЦБС документов по теме запроса.

Информация о документе предоставляется получателю в виде электронного документа - библиографической записи, содержащей следующие данные:

Автор,
Заглавие,
Место издания,
Год издания,
Издательство,

Объем документа,
Аннотация,
Шифр хранения
Местонахождение документа.

3.4.4. Выполнение информационных запросов виртуальной справочной службой ЦГБ им. Н. В. Гоголя «Спроси у Гоголевки»

Виртуальная справочная служба «Спроси у Гоголевки» размещена на официальном сайте <http://gogolevka.ru/spravka/> (раздел «Спроси у Гоголевки», в дальнейшем Ресурсы – Виртуальная справка).

Процедура исполнения услуги Виртуальной справочной службы :

Для получения услуги необходимо заполнить форму для запроса, в которой необходимо указать тему запроса, город, имя, e-mail.

Запросы принимаются в течение рабочей недели (понедельник-пятница). Срок выполнения запросов 1-2 дня.

Запросы выполняются на основе имеющихся в ЦГБ им. Н. В. Гоголя печатных и электронных ресурсов, с привлечением ресурсов других библиотек и организаций города Новокузнецка и области, сети Интернет.

Результатами поиска могут быть:

1. текстовый ответ, в части, не касающейся авторских прав, дополненный ссылкой на источник информации;
2. ссылка на источник информации в сети Internet;
3. библиографический список (не более 10 названий)
4. перенаправление в профильное учреждение или организацию с указанием адреса электронной почты;
5. отрицательный ответ с обоснованием.

На вопросы отвечают сотрудники отделов ЦГБ им. Н. В. Гоголя г. Новокузнецка. За деятельность ВСС «Спроси у Гоголевки» отвечает руководитель службы – сотрудник Компьютерного зала. Техническую

поддержку осуществляет администратор.

3.4.5. На официальном Интернет-сайте Интернет-сайте МУ ДЦБС www.dcbs-nvkz.narod.ru , а также в зале каталогов Центральной детской библиотеки МУ ДЦБС, всех отделах обслуживания читателей Центральной детской библиотеки МУ ДЦБС, библиотеках-филиалах МУ ДЦБС доступна полнотекстовая электронная краеведческая коллекция - Новокузнецк: от прошлого к будущему (<http://www.dcbs-nvkz.narod.ru/Polnotekstovaya-kollekc.htm>)

3.4.6. Предоставление в электронном виде справочной информации, в основном собственные издания и методические разработки муниципальных библиотечных систем.

Полнотекстовые справочные документы размещаются на официальных сайтах систем в разделах: О библиотеке, О Новокузнецке и Кузбассе, Юбилейные даты, Знаменательные даты 2010 г. , Новости и др.

Информация об электронных текстовых ресурсах библиотек, не являющихся объектами авторского права, представляется получателю в виде:

- документов в формате html-страниц,
- документов в формате Word,
- документов в формате pdf.

3.5. Предоставление доступа к СПА и БД при посещении библиотек.

3.5.1. Прием и регистрация пользователей в отделе записи и контроля или на кафедрах обслуживания в библиотеках-филиалах. При первичном посещении в текущем году требуется предъявить документ, удостоверяющий личность.

Порядок действий:

- оформление документов на право получения муниципальной услуги (в том случае, если услуга предоставляется в стенах библиотеки):

- оформление читательского билета, заполнение договора на обслуживание и обработку персональных данных, читательского формуляра специалистом библиотеки, выдача контрольного листка.

- ознакомление с Правилами пользования библиотеки; и Правилами пользования документами в электронном виде.

Результатом административного действия является оформление в установленном порядке документов на право получения муниципальной услуги в стенах структурных подразделений и библиотек-филиалов муниципальных библиотечных систем – читательский билет, читательский формуляр (для читателей абонемента), контрольный листок.

3.5.2. Предоставление точки доступа к электронным каталогам и БД в стенах библиотек.

Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в библиотеку.

Ответственным за предоставление услуги является должностное лицо библиотеки.

Порядок действий:

- пользователь предоставляет читательский билет и контрольный листок библиотекарю и самостоятельно осуществляет поиск необходимой ему информации с использованием СПА и БД на библиотечных компьютерах, расположенных в свободном доступе в читательской зоне;

- пользователь может обратиться за консультацией и помощью к библиотекарю-консультанту. Библиотекарь-консультант обучит методике поиска по СПА и БД, либо найдет для пользователя нужную информацию с использованием СПА и БД;

- фиксация выполненной услуги в бланках библиотечной статистики (только при обращении к библиотекарю).

Результатом административного действия является получение доступа к справочно-поисковому аппарату и БД.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента.

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами:

4.1.1. Текущий контроль за предоставлением специалистами ЦБС муниципальной услуги осуществляется Управлением культуры, директором муниципальной библиотечной системы, его заместителями.

4.2. Порядок и периодичность осуществления проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги:

4.2.1. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании годовых планов работы управления культуры, учреждения) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Внеплановая проверка также может проводиться по конкретному обращению пользователя.

4.2.2. В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Ответственность муниципальных служащих и иных должностных лиц за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги:

4.3.1. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций:

4.4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в форме контроля за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению муниципальной услуги и принятию решений должностными лицами, путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Управления культуры нормативных правовых актов Российской Федерации, а также положений настоящего административного регламента.

4.4.2. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в Управление культуры, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги в установленном порядке.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица (сотрудника) библиотеки, а также принимаемого им решения

5.1. Информация для заинтересованных лиц об их правах на досудебное (внесудебное) обжалование решение и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги:

5.1.1. Заявитель вправе в досудебном (внесудебном) порядке обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования:

5.2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителем являются решения и действия (бездействие) Управления культуры, библиотеки, должностных лиц либо муниципальных служащих, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2.2. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных настоящим административным регламентом;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено настоящим административным регламентом, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены настоящим административным регламентом;

б) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной настоящим административным регламентом;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (претензии) либо приостановления ее рассмотрения:

5.3.1. Основания для отказа либо приостановления в рассмотрении жалобы:

1) подача жалобы лицом, не имеющим полномочий выступать от имени заявителя;

2) если в жалобе не указана фамилия заявителя, направившего жалобу, и адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается;

3) заявитель жалобы обжалует судебное решение;

4) если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, такая жалоба оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов и заявителю, направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

5) если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в семидневный срок со дня поступления жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

б) если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу;

7) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования:

5.4.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в Управление культуры жалобы на действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.4.2. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4.3. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Управления культуры, официального сайта администрации города Новокузнецка, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Права заинтересованных лиц на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии):

5.5.1. Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.5.2. Заявители имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.5.3. Для обоснования и рассмотрения жалобы заинтересованные лица имеют право представлять в Управление культуры дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

5.6. Органы местного самоуправления Новокузнецкого городского округа и должностные лица, которым может быть адресована жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке:

5.6.1. Органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке:

5.6.2. Начальник Управления культуры - по адресу, указанному в приложении № 2 к настоящему административному регламенту, либо в ходе личного приема начальником;

5.6.3. Заместитель Главы города по социальным вопросам, курирующий работу Управления культуры:

- по адресу: ул. Кирова, 71, г. Новокузнецк, 654080;
- через интернет-приемную официального сайта администрации города www.admnkz.ru;
- в ходе личного приема;

1.1.2. Глава города Новокузнецка - в порядке, установленном пунктом 2.6.3 настоящего административного регламента.

5.7. Сроки рассмотрения жалобы (претензии):

5.7.1. Жалоба, поступившая в Управление культуры, или администрацию города Новокузнецка подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7.2. В случае обжалования отказа Управления культуры, должностного лица Управления культуры в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных

опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования:

5.8.1. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8.2. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п.5.8.1 настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

И.о. заместителя Главы города –
руководителя аппарата

Н.Ф. Колпакова

Приложение №1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам данных»

Центральная городская библиотека им. Н. В. Гоголя
Почтовый/юридический адрес 654007, г. Новокузнецк, Кемеровской области, ул.
Спартака, 11
Адрес сайта в Интернет www.gogolevka.ru

Адреса, телефоны, E-mail

Отдел	Почтовый адрес	Телефоны	E-mail
Администрация			
Директор ЦБС	Спартака, 11	74-73-00	dir@zaoproxy.ru
Зам. директора		74-46-74	poz@zaoproxy.ru
Отделы Центральной городской библиотеки			
Отдел записи и контроля		47-48-61	
Абонемент		74-73-87	
Отдел читальных залов		74-46-91	rzal@zaoproxy.ru
Информационно-справочная служба (библиографы)		74-79-55	iss@zaoproxy.ru bibl@zaoproxy.ru
МБА и ЭДД		74-67-85	mba@zaoproxy.ru
Информационный центр общественного доступа:		74-00-90	go@zaoproxy.ru
<ul style="list-style-type: none"> • ЦПИ (Центр правовой информации) • БИЦ «Крылья» 			
Компьютерный зал		74-00-91	aqua@zaoproxy.ru
ИЯЦ «Иностранная книга»)	25 лет Октября, 1	74-71-83	inotdel@zaoproxy.ru
Отдел развития (методисты)		74-24-89	razvitie@zaoproxy.ru
Филиалы ЦБС			
Библиотека «Первая»	Строителей, 21	45-45-37	
«Наша библиотека»	Тольятти, 31	46-17-38	filial2@zaoproxy.ru
Библиотека «Куйбышевская»	Челюскина, 48	73-31-62	
Библиотека «Кузнецкая»	Смирнова, 3	37-77-52	filial4@zaoproxy.ru
«На Октябрьском»	Октябрьский, 16	77-18-63	
Библиотека «Фесковская»	Разведчиков, 61	31-26-74	
Библиотека «Абашевская»	Пушкина, 19	38-61-09	filial7@zaoproxy.ru
Библиотека «Запсибовская»	Горьковская, 27	52-55-97	
Библиотека «Крылья»	25 лет Октября, 2	74-57-41	Filial10@zaoproxy.ru
Библиотека «Слово»	Кирова, 82	45-63-27	
Библиотека им. Д.С.Лихачева	Косыгина, 35 Б	61-02-96 61-02-97	filial13@zaoproxy.ru
Библиотека «Веста»	Зорге, 6	32-24-35	filial14@zaoproxy.ru

Подробная информация с указанием размещения библиотек по районам города, вариантами проезда размещена на сайте www.gogolevka.ru в разделе «Контакты»

Время предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание (выполнение информационных запросов) населения города Новокузнецк»

Отдел	Режим работы	Режим работы	Выходные
-------	--------------	--------------	----------

	зимой	летом	дни
Отделы Центральной библиотеки			
Отдел записи и контроля	9 00 – 19 00 Сб, вс. 10-18	12 00 – 19 00 Сб. 11 00 – 18 00	пт (зима) вс (лето)
Абонемент	9 00 – 19 00 Сб, вс. 11-18	12 00 – 19 00 Сб. 12 00 – 18 00	пт (зима) вс (лето)
Отдел читальных залов	9 00 – 19 00 Сб, вс. 10-18	12 00 – 19 00 Сб. 11 00 – 18 00	пт (зима) вс (лето)
ИСС (библиографический)	9 00 – 19 00 Сб, вс. 10-18	12 00 – 19 00 Сб. 11 00 – 18 00	пт (зима) вс (лето)
ИЦОД	9 00 – 19 00 Сб, вс. 10-18	12 00 – 19 00 Сб. 11 00 – 18 00	пт (зима) вс (лето)
Компьютерный зал	9 00 – 20 00 Сб, вс. 9 -19		нет
МБА и ЭДД	9 00 – 19 00	12 00 – 19 00	сб; вс
ИЯЦ (иностраный)	9 00 – 19 00 Сб, вс. 10-18	12 00 – 19 00 Сб. 11 00 – 18 00	пт (зима) вс (лето)
Филиалы ЦБС			
Библиотека «Первая»	11 00 - 18 00 Вс. 12-18	11 00 - 18 00	сб (зима) сб, вс (лето)
«Наша библиотека»	11 00 - 18 00 Вс. 12-18	11 00 - 18 00	сб (зима) сб, вс (лето)
Библиотека «Куйбышевская»	11 00 - 18 00 Вс. 12-18	11 00 - 18 00	сб (зима) сб, вс (лето)
Библиотека «Кузнецкая»	11 00 - 18 00 Вс. 12-18	11 00 - 18 00	сб (зима) сб, вс (лето)
Библиотека «На Октябрьском»	11 00 - 18 00 Вс. 12-19	11 00 - 18 00	пн (зима) сб, вс (лето)
Библиотека «Фесковская»	11 00 - 18 00 Вс. 12-18	11 00 - 18 00	сб (зима) сб, вс (лето)
Библиотека «Абашевская»	11 00 - 18 00 Вс. 12-18	11 00 - 18 00	сб (зима) сб, вс (лето)
Библиотека «Запсибовская»	11 00 - 18 00 Вс. 12-18	11 00 - 18 00	сб (зима) сб, вс (лето)
Библиотека «Крылья»	11 00 - 18 00 Вс. 12-18	11 00 - 18 00	сб (зима) сб, вс (лето)
Библиотека «Слово»	11 00 - 18 00 Вс. 12-18	11 00 - 18 00	сб (зима) сб, вс (лето)
Библиотека им. Д.С.Лихачева	11 00 - 18 00 Вс. 12-18	12 00 – 19 00	сб (зима) сб, вс (лето)
Библиотека «Веста»	11 00 – 18 00 Вс. 12-18	11 00 – 18 00	сб (зима) сб, вс (лето)

Санитарные дни:

последний вторник каждого месяца – в Центральной библиотеке

последняя среда каждого месяца – в библиотеках-филиалах

Приложение №2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам данных»

Сведения о местонахождении, справочных и контактных телефонах и адресах библиотек, осуществляющих предоставление услуг по предоставлению электронного доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек МУ ДЦБС

- Муниципальное бюджетное учреждение Детская централизованная библиотечная система, Центральная детская библиотека
ул. Циолковского, 27, Новокузнецк, 654041
тел. +7 (3843) 77-25-82, +7 (3843) 77-67-27
тел./факс: +7 (3843) 77-83-20
адрес сайта: <http://www.dcbs-nvkz.narod.ru>
адрес электронной почты: dcbs-nvkz@yandex.ru
- Муниципальное бюджетное учреждение Детская централизованная библиотечная система, Библиотека №1 «Согласие»
пр. Строителей, 21, Новокузнецк, 654005
тел. +7 (3843) 45-42-28
адрес сайта: <http://www.dcbs-nvkz.narod.ru>
- Муниципальное бюджетное учреждение Детская централизованная библиотечная система, Библиотека №2 «Радуга»
ул. Транспортная, 107-1, Новокузнецк, 654066
тел. +7 (3843) 35-17-92
адрес сайта: <http://www.dcbs-nvkz.narod.ru>
- Муниципальное бюджетное учреждение Детская централизованная библиотечная система, Библиотека №3 «Экос»
пер. Трестовский, 1, Новокузнецк, 654063
тел. +7 (3843) 73-31-90
адрес сайта: <http://www.dcbs-nvkz.narod.ru>
- Муниципальное бюджетное учреждение Детская централизованная библиотечная система, Библиотека №4 «Истоки»
ул. Ленина, 56, Новокузнецк, 654034
тел. +7 (3843) 37-65-44
адрес сайта: <http://www.dcbs-nvkz.narod.ru>
- Муниципальное бюджетное учреждение Детская централизованная библиотечная система, Библиотека №5 «Доброе»
ул. Пушкина, 18, Новокузнецк, 654013
тел. +7 (3843) 31-19-56
адрес сайта: <http://www.dcbs-nvkz.narod.ru>
- Муниципальное бюджетное учреждение Детская централизованная библиотечная система, Библиотека №6 «Патрия»
ул. Тореза, 117-37, Новокузнецк, 654059
тел. +7 (3843) 53-07-23
адрес сайта: <http://www.dcbs-nvkz.narod.ru>
- Муниципальное бюджетное учреждение Детская централизованная библиотечная система, Библиотека №7 «Гармония»
ул. Новаторов, 10, Новокузнецк, 654025
тел. +7 (3843) 53-07-23
адрес сайта: <http://www.dcbs-nvkz.narod.ru>
- Муниципальное бюджетное учреждение Детская централизованная библиотечная система, Библиотека №8 «Позитив»

ул. Р. Зорге, 6, Новокузнецк, 654084

тел. +7 (3843) 34-22-79

адрес сайта: <http://www.dcbs-nvkz.narod.ru>

- Муниципальное бюджетное учреждение Детская централизованная библиотечная система, Библиотека №9 «Малышок»
ул. Новосёлов, 31-74, Новокузнецк, 654011
тел. +7 (3843) 61-61-73
адрес сайта: <http://www.dcbs-nvkz.narod.ru>
- Муниципальное бюджетное учреждение Детская централизованная библиотечная система, Библиотека №10 «Притомская»
ул. Дорстроевская, 5а, Новокузнецк, 654103
тел. +7 (3843) 38-93-88
адрес сайта: <http://www.dcbs-nvkz.narod.ru>
- Муниципальное бюджетное учреждение Детская централизованная библиотечная система, библиотека №11 «Вдохновение»
ул. Новосёлов, 46, Новокузнецк, 654054
тел. +7 (3843) 61-17-27
адрес сайта: <http://www.dcbs-nvkz.narod.ru>
адрес электронной почты: dcbs-nvkz@yandex.ru
dcbs_11@mail.ru
- Муниципальное бюджетное учреждение Детская централизованная библиотечная система, библиотека № 12 «Единство»
ул. Кирова, 10, Новокузнецк, 654027
тел. +7 (3843) 74-44-66
адрес сайта: <http://www.dcbs-nvkz.narod.ru>
адрес электронной почты: dcbs-nvkz@yandex.ru
dcbs-12@bk.ru
- Муниципальное бюджетное учреждение Детская централизованная библиотечная система, Информационно-досуговый центр
ул. Дагестанская, 34а, Новокузнецк, 654103
адрес сайта: <http://www.dcbs-nvkz.narod.ru>
- Муниципальное бюджетное учреждение Детская централизованная библиотечная система, Библиотека №14 «Эврика»
ул. Тольятти, 45а, Новокузнецк, 654007
тел. +7 (3843) 46-87-27
адрес сайта: <http://www.dcbs-nvkz.narod.ru>

Графическая схема выполнения муниципальной услуги

Предоставление в электронном виде доступа к справочно-поисковому аппарату (СПА) и базам данных (БД)



